



# ÜBERLAUFTELEFONIE, TICKETS, BDC

CATCH | Prof4Net GmbH

PROF4NET

1

## ORGANISATORISCHES

### WEBINAR-REGELN

- Mikrofone deaktivieren (stumm)
- Fragen direkt stellen
- Kein Chat
- Kein Handheben

### WER SPRICHT DA?

- Vorname Name
- Autohaus
- Marken
- Funktion im AH



PROF4NET

2

# VORAUSSETZUNGEN

## WAS WIRD FÜR DAS WEBINAR BENÖTIGT?

- Inhaltliche Voraussetzungen:
  - Erfolgreiche Teilnahmen an „CATCH (Basis)“ Schulung
  - Kenntnisse über Vorsysteme (vor allem DMS)

# AGENDA

## ÜBERLAUFTELEFONIE, TICKETS, BDC

1. Allgemein
2. Einträge über das BDC
3. BDC-Einstellungen
4. Rechteverwaltung
5. Allgemeine Konfigurationen
6. Auswertungen

## ALLGEMEIN

### VORTEILE DES BDC

- Schnelle Erstellung/Zuweisung/Bearbeitung von Anfragen:
  - Schnelle Reaktion => hohe Kundenzufriedenheit
  - Schnelle Bearbeitung => Sichern von Geschäften
  - Vielseitige Auswertungsmöglichkeiten => gezielte Anpassung von Angeboten, Service, Webseite...

## ALLGEMEIN

### VORÜBERLEGUNG

- Was will ich später auswerten?
- Aus welchem Grund rufen Kunden an?
- Wie genau müssen die Kategorien eingeteilt sein?
- Freie oder zentrale Verteilung der Anfragen?
- Wer darf BDC-Einträge vornehmen?
- Welche Informationen benötigt ein Bearbeiter?

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## WELCHE ANLIEGEN KÖNNEN MIT DEM BDC ERFASST WERDEN?

- Erfassen von Anfrage oder Beschwerde (bei aktiviertem „Ticket-Modul“)
- Erfassen von „Leads“ (bei aktiviertem „Lead-Modul“)
- Funktion „Sonstiges“

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## FUNKTION „SONSTIGES“



- Speichern der Einträge unter „BDC Dummy“ (ohne Korrespondenzeintrag/ Beschwerdeanlage)
- Wichtig für die Zählung in der BDC Auswertung

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## DIE BDC-MASKE IN DER ÜBERSICHT

The screenshot shows the BDC overview mask with two callout boxes:

- 1. Schritt: Qualifizierung des Kunden** (Step 1: Customer Qualification) - Points to the top section of the form where customer status and contact information are entered.
- 2. Schritt: Kunden- und Interessentenliegen erfassen** (Step 2: Record customer and prospect information) - Points to the bottom section of the form where detailed customer data and vehicle information are entered.

PROF4NET

11

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## SUCHFUNKTION: „PRIVATKUNDEN“

The screenshot shows the BDC search function for private customers with three numbered callouts:

- 1** - Points to the address fields (Name, Firma, Titel).
- 2** - Points to the contact data fields (Telefon/Mobil, E-Mail).
- 3** - Points to the vehicle data fields (Lagerort, Modell, Erstzulassung, KM-Stand, Kennzeichen, Fahrgnr.).

- (1) Stammdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (2) Kontaktdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (3) Fahrzeugdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)

PROF4NET

12

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## SUCHFUNKTION: „FIRMENKUNDEN“

- (1) Stammdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (2) Ansprechpartner: Eingabedaten/Suchkriterien (Oder-Verknüpfung)
- (3) Kontaktdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)
- (4) Fahrzeugdaten: Eingabedaten/Suchkriterien (Und-Verknüpfung)

PROF4NET

13

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## SUCHFUNKTION: ÜBERNEHMEN VON DATENSÄTZEN

Lagerort	Kunde	Adresse	Telefon/Mobil	E-Mail	Ansprechpartner	übernehmen
alle	Müller-Immendorf, Mariusz	Bissendorfer Str. 9 30625 Hannover				übernehmen 1
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg				übernehmen 2
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg			Herr Stolz, Tobias	übernehmen 3

Buttons: Neukunde anlegen, BDC Dummy, abbrechen

- (1) Auswahl eines Privatkunden-Datensatzes
- (2) Auswahl einer Firma ohne Ansprechpartner (AP-Neuanlage oder Auswahl)
- (3) Auswahl einer Firma inkl. Ansprechpartner (keine AP-Neuanlage, aber Auswahl änderbar)

PROF4NET

14

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## SUCHFUNKTION: AKTIONEN MIT NICHT GEFUNDENEN DATENSÄTZEN

Lagerort	Kunde	Adresse	Telefon/Mobil	E-Mail	Ansprechpartner	übernehmen
alle	Müller-Immendorf, Mariusz	Bissendorfer Str. 9 30625 Hannover				übernehmen
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg				übernehmen
AH Grüne Wiese	Müller-Immobilien	Ewaldstr. 18B 90491 Nürnberg			Herr Stolz, Tobias	übernehmen

Neukunde anlegen   BDC Dummy   abbrechen

- (1) Anlage eines Interessenten mit den bisher erfassten Daten
- (2) Verknüpfung mit dem BDC Dummy-Datensatz
- (3) Auswahl schließen, um ggf. weitere Daten zu ergänzen

PROF4NET

15

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## ERFASSEN VON ANFRAGEN, BESCHWERDEN UND LEADS

- Art des Kundenanliegens über Auswahl der Reiter

Adresse: Wohlenbergstrasse 6   E-Mail: \_\_\_\_\_

LEAD | Übersicht | Stammdaten | Zusatzdaten | Fahrzeuge | Umsätze | Korrespondenz | Statistik | DSGVO | FP | Dateien | A+K

Anfrage | **Beschwerde** | Lead | Sonstiges

Betreff: \_\_\_\_\_

Beschreibung: \_\_\_\_\_

Anliegen sei bekannt  
Fahrzeug wurde einget.  
INFO: Notdienst an  
Kde/in benötigt: Terr  
Kde/in benötigt: Terr  
Kde/in möchte einer

- Anfrage (Ticket-Modul wird benötigt)
- Beschwerde (Ticket-Modul wird benötigt)
- Lead (Lead-Modul wird benötigt)

PROF4NET

16

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## ERFASSEN VON ANFRAGEN UND BESCHWERDEN I

- (1) *Betreff* und *Beschreibung* des Anliegens
- (2) Pflichtfelder sind mit \* markiert
- (3) Suche/Verknüpfung mit Kunden- oder Bestandsfahrzeug
- (4) Dateien dem Anliegen hinzufügen

PROF4NET

17

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## ERFASSEN VON ANFRAGEN UND BESCHWERDEN II

- (1) Übernahme von Textbausteinen in *Beschreibung*
- (2) Auswahl verantwortlichen Benutzers → automatischer Versand einer E-Mail
- (3) Versand des Anliegens per E-Mail an Benutzer oder freie Adresse
- (4) Suche/Verknüpfung mit Kundenrechnung
- (5) Auswahl des Status „abgeschlossen“, falls Anliegen direkt geklärt

PROF4NET

18



# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## UMGANG MIT LEADS: BETREUER VS. POOL

– Erstellen von Leads

- Für den Leadpool mit dem Status „neu“

Anfrage	Beschwerde	Lead	Sonstiges
Betreff			
Beschreibung			
Leadpool	<input checked="" type="checkbox"/>	Betreuer	nicht gewählt
Kampagne	keine Zuordnung		nicht gewählt
Kategorie	nicht gewählt	Info per E-Mail an	nicht gewählt
Grund	nicht gewählt		

- Für einen ausgewählten Betreuer mit dem Status „zugewiesen“

Anfrage	Beschwerde	Lead	Sonstiges
Betreff			
Beschreibung			
Leadpool	<input type="checkbox"/>	Betreuer	nicht gewählt
Kampagne	keine Zuordnung		nicht gewählt
Kategorie	nicht gewählt	Info per E-Mail an	nicht gewählt
Grund	nicht gewählt		

PROF4NET

19

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## UMGANG MIT LEADS: KURZLINKS

– Links, mit deren Hilfe vorher definierte Werte in die Lead-Maske geladen werden

Kurz-Link: 1 | Kurz-Link: 2 | Kurz-Link: 3 | Kurz-Link: 4

▼

BMW / NW / BDC / Angebotsanfrage

PROF4NET

20

# EINTRÄGE ÜBER DAS BDC

## ANFRAGE/BESCHWERDE

- Aktionsmöglichkeiten aus der E-Mail (ohne Login möglich)
- (1) Antworten: Öffnen eines Schnellantwortfensters im Browser
- (2) Kundenaufruf: Aufruf der Kundeneinzelansicht im Browser
- (3) Ticketaufruf: Aufruf des Tickets in der Kundeneinzelansicht im Browser

Grund: Service - Fragen zu CATCH	
Status	offen
Zielzeit	27.02.2023 16:20
Verantwortlicher	Mrowietz, Bernd
Art	
Kategorie	E-Mail (zentral)
Kategorie 2	
Fahrzeug	
Rechnung	
Protokoll	23.02.2023, 10:40:07   Bernd Mrowietz   0430-30000000 E-Mail: <a href="mailto:bernd.mrowietz@prof4net.de">bernd.mrowietz@prof4net.de</a>
Kunde	
Name	Markus Mrowietz
Telefon	0430 3000000
Mobil	+49 1 52 52 52 52
E-Mail	mrowietz@prof4net.de
Adresse	Prof 4 Net GmbH
PLZ/Ort	10000 Berlin
Ansprechpartner	
Name	Markus Mrowietz
Telefon	0430 3000000
Mobil	+49 1 52 52 52 52
E-Mail	mrowietz@prof4net.de
Adresse	Prof 4 Net GmbH
PLZ/Ort	10000 Berlin

1   
antworten

2   
Kundenaufruf

3   
Ticketaufruf

PROF4NET

21

# BDC-EINSTELLUNGEN

## PFLICHTFELDER UND VORLAGENAUSWAHL

→ Im Menüpunkt *BDC* auf den Link *Einstellungen* klicken

PROF4NET

22

# BDC-EINSTELLUNGEN

## BDC-EINSTELLUNGEN: ALLGEMEIN

- (1) Absender für E-Mailversand
- (2) Auswahl Vorlage für E-Mailversand je Anliegen
- (3) Vorauswahl eines Grundes für def. Benutzergruppe
- (4) Anzeige für Leads-Felder aktivieren/deaktivieren
- (5) Pflichtfelder für die Neuanlage von Datensätzen
- (6) Link zur Verwaltung von Pflichtfeldern

PROF4NET

23

# BDC-EINSTELLUNGEN

## BDC-EINSTELLUNGEN: PFLICHTFELDER FÜR ANLIEGEN VERWALTEN

– Felder können per Checkbox als „Pflicht“ definiert werden

PROF4NET

24

# BDC-EINSTELLUNGEN

## BDC-EINSTELLUNGEN: KURZLINKS VERWALTEN

- (1) Neuanlage eines Kurzlinks
- (2) Verwaltung bestehender Kurzlinks
- (3) Optional: Einrichtung eines Kurzlinks als Menüpunkt

PROF4NET

25

# RECHTEVERWALTUNG

## BENUTZERROLLE: FREIGABE DES MENÜPUNKTS BDC

- ➔ *Administration/Benutzerrollen*
- Rechtevergabe über Reiter *Menüpunkte*
- Menüpunkt *BDC* ➔ Klick auf das *Schlosssymbol*

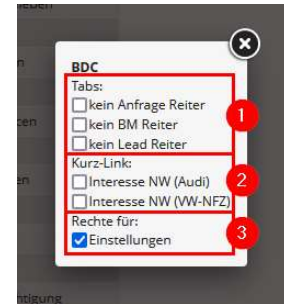
PROF4NET

26

# RECHTEVERWALTUNG

## BENUTZERROLLE: OPTIONEN FÜR DAS BDC

- (1) Aktivieren/Deaktivieren der Anliegen-Reiter
- (2) Aktivieren/Deaktivieren der vorab definierter Kurzlinks
- (3) Aktivieren/Deaktivieren des Rechts für den Link *Einstellungen* in der BDC-Maske



PROF4NET

27

# ALLGEMEINE KONFIGURATION

## KAMPAGNEN IM BDC

- Definition von Kampagnen, die im BDC zur Auswahl stehen sollen
- ➔ *Verwaltung/Kampagnen* auf „Kampagne ändern“ klicken



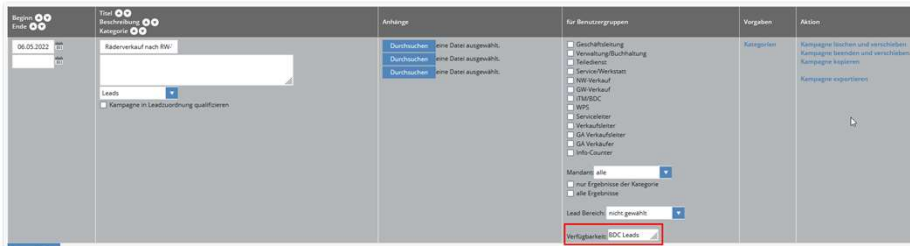
PROF4NET

28

# ALLGEMEINE KONFIGURATION

## KAMPAGNEN IM BDC

➔ Klick auf *Verfügbarkeit: BDC Leads*



Sobald bei einer Kampagne diese Option gewählt wurde, sieht man nur Kampagnen, bei denen diese Option aktiv ist und alle anderen Kampagnen nicht mehr.

PROF4NET

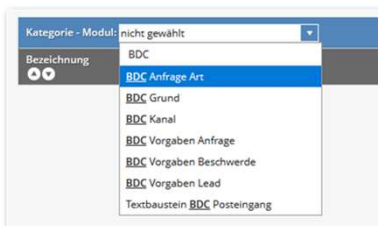
29

# ALLGEMEINE KONFIGURATION

## KONFIGURATION ÜBER DIE KATEGORIEN

➔ *Administration/CRM-Einrichtung/Kategorien*

- Grund/BDC Vorgaben (Textbausteine)
- Lead Art/ Kanal/ Marke/ Quelle
- BM Art/BM Kategorie/BM Kategorie 2



PROF4NET

30

# ALLGEMEINE KONFIGURATION

## BDC GRUND

– Grundlage für Auswertung (BDC-Auswertung)

Kategorie - Modul: BDC Grund			In Benutzung	Aktion
Rang: 12			0	eintragen
Rang: 2	Sonstiges - Generelle Anfrage		16	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 4	Sonstiges - MW reserviert		2	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 4	Verkauf - Beratungstermin		14	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 4	Sonstiges - Falsch verbunden		4	verschieben: nicht verschieben ▼ ok
Rang: 5	Verkauf - PF		31	verschieben: nicht verschieben ▼ ok

PROF4NET

31

# ALLGEMEINE KONFIGURATION

## BDC VORGABEN FÜR ANLIEGEN ODER BESCHWERDEN

- Textbausteine für wiederkehrende Inhalte
- Schnellere Bearbeitung

Kategorie - Modul: BDC Vorgaben Anfrage	
Bezeichnung	
	Kunde will Teile kaufen
	Kunde wünscht Rückruf
	Kunde wünscht Termin HU
	Kunde wünscht Termin Reifenwechsel
	Stammdaten haben sich geändert

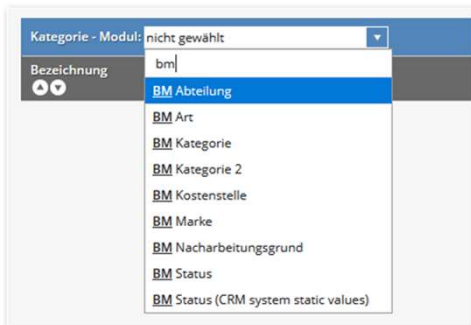
PROF4NET

32

# ALLGEMEINE KONFIGURATION

## BM ART, BM KATEGORIE, BM KATEGORIE 2

- Zusätzliche Unterteilung für detaillierte Auswertungen
- Auswertungsmöglichkeit über Beschwerdemanagement



# AUSWERTUNGEN

## ÜBERSICHT DER AUSWERTUNGSMÖGLICHKEITEN

1. Beschwerdeauswertung
2. Lead Auswertung
3. BDC Auswertung/Telefonate/Export



# AUSWERTUNGEN

## BESCHWERDEAUSWERTUNG: ÜBERSICHT

- Auswertungsmöglichkeit für Anfragen und Beschwerden
- ➔ *Aktion/Beschwerdeauswertung*

The screenshot shows a software interface for complaint evaluation. It is divided into three main sections:

- Oberer Bereich Filteroptionen, z.B. nach Typ:** This section contains various filter options such as 'Anfrage', 'Beschwerden', and 'Anfrage/Beschwerden'. It also includes date pickers and dropdown menus for filtering by category and status.
- Mittlerer Bereich Tabellarische Auswertung:** This section displays a table with columns for 'Anfrage', 'Beschwerden', and 'Anfrage/Beschwerden'. The table contains data rows with various status indicators and counts.
- Unterer Bereich Kundenliste über Beschwerdeliste:** This section shows a list of customer records with columns for 'Name', 'Adresse', 'Telefon', and 'E-Mail'. It includes a checkbox for 'Beschwerdeliste anzeigen' and an 'anzeigen' button.

PROF4NET

35

# AUSWERTUNGEN

## BESCHWERDEAUSWERTUNG

- Im oberen Bereich Definition der Abfragekriterien, z.B. nach Typ
- In der Mitte Anzeige einer grafischen und tabellarischen Auswertung
- Im unteren Bereich können die Kunden nach den Filterkriterien aufgelistet werden (Haken für Beschwerdeliste anzeigen).

This close-up shows the filter options section of the interface. It includes a checkbox for 'Beschwerdeliste anzeigen' which is checked. Below it are dropdown menus for 'Typ' (set to 'Beschwerden') and 'Status' (set to 'nicht abgeschlossen'). There is also an 'eigene Farben' checkbox which is unchecked, and an 'Aktion' button labeled 'anzeigen'.

PROF4NET

36

# AUSWERTUNGEN

## LEAD AUSWERTUNG

→ Aktion/Leadmanagement/Lead Auswertung

Nr.	Retailer	Status	Import Datum	Ergebnis	Art	Kampagne	Kunde	Fahrzeug Interesse	Benutzer	Aktion	Dauer bis geöffnet	offen < 2 Tage?	geschl. < 60 Tage?
Summe		Neu	10.01.2019				Mosered		Benutzer			1	1
1	00HB/1	- 7082 - Neu	10.01.2019				Klawohn, Sebastian		Kev, Stein	10.01.2019 17:28:...			
2	01F1/1	- 7083 - zugewiesen	10.01.2019										
3	00HB/1	- 7084 - kontaktiert	22.01.2019	Probefahrt	Leads	Standardprozess	Voigt, Mike		Voigt, Mike	22.01.2019 09:00:...	00:00:55	ja (1)	ja (1)

- Filteroption z.B. nach Art, Quelle, Datum, Kampagne, Benutzer etc.
- Anzeige der zeitlichen Bearbeitung (geöffnet, geschlossen)

PROF4NET

37

# AUSWERTUNGEN

## LEAD AUSWERTUNG KAMPAGNE

→ Aktion/Leadmanagement/Lead Auswertung Kampagne

Leads aus BDC	Status								Abgeschlossen
	Kosten gesamt €	Eingang "alle"	€ pro Lead	Neu	gelöscht	zugewiesen	kontaktiert	Probefahrten	
Summe	4.200,00	44	840,00	5	3	11	8	6	
	0	20	0,00	1	0	6	5	1	
106 Kampagne Neuverkauf	0	1	0,00	0	0	0	0	0	

- Ergebnisanzeige kann durch Filterkriterien angepasst werden
- Absprung über Status Neu in die Lead Zuordnung möglich
- Weitere Einstellungen Systemseitig möglich, z.B. Kosten

PROF4NET

38

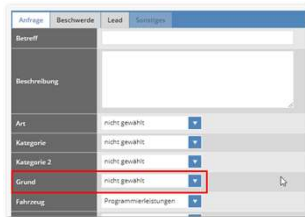
# AUSWERTUNGEN

## BDC-AUSWERTUNG: VORAUSSETZUNGEN

1. Eingabe der kumulierten Telefonanrufe pro Tag unter  
 → *Aktion/Callcenter Auswertungen/Telefonanrufe*



2. Eingabe von *Grund* bei der Anlage von Tickets



# AUSWERTUNGEN

## BDC-AUSWERTUNG

- *Aktion/Callcenterauswertung/BDC Auswertung*

Anrufe						
insgesamt	338	BDC Gründe gesamt	285			
entgegengenommen	260	BDC Gründe Service	51			
nicht entgegengenommen	78	BDC Gründe Verkauf	41			
Erreichbarkeit enthält %	76,92	BDC Gründe Sonstiges	7			

BDC Grund Service	Summe	00HB Autohaus im Grünen	Lagerort2M1 Lagerort2M1	Betrieb 72893 Betrieb Potsdam	01F1 Nebenbetrieb	Autohaus 1 (nicht zugeordnet)
Service Leistung	11	9	0	0	1	1
Service Annahme	28	25	0	0	1	2
Service Zufriedenheit	12	11	0	0	0	1
Summe	51	45 (88,24%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	2 (3,92%)	4 (7,84%)

BDC Grund Verkauf	Summe	00HB Autohaus im Grünen	Lagerort2M1 Lagerort2M1	Betrieb 72893 Betrieb Potsdam	01F1 Nebenbetrieb	Autohaus 1 (nicht zugeordnet)
Verkauf Leistung	10	8	0	0	0	2
Verkauf Kontrolle	9	8	0	0	0	1
Verkauf Anfrage	14	13	0	0	0	1
Verkauf Mo	8	7	0	0	0	1
Summe	41	36 (87,80%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	5 (12,20%)

# AUSWERTUNGEN

## BDC-AUSWERTUNG: EXPORT

– Automatischer Versand der PDF-Datei per E-Mail

BDC Inbound Auswertung		Einstellungen
E-Mail	<input type="text" value="person@firma.de"/>	<input type="text" value="person@firma.de"/>
Absender	<input type="text" value="person@firma.de"/>	( Admin Admin )
Betreff	<input type="text" value="BDC Inbound Auswertu"/>	
Beschreibung	Dies ist ein automatischer Export aus der BDC Inbound Auswertung Diese E-Mail wurde automatisch aus ihrem CRM-System erstellt. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den Administrator	

PROF4NET

41

# FRAGEN



PROF4NET

42

## ZUSAMMENFASSUNG

### ÜBERLAUFTELEFONIE, TICKETS, BDC

1. Allgemein
2. Einträge über das BDC
3. BDC-Einstellungen
4. Rechteverwaltung
5. Allgemeine Konfigurationen
6. Auswertungen

## ZUSAMMENFASSUNG

### ÜBERLAUFTELEFONIE, TICKETS, BDC

- Möglichkeit, Kundenanliegen schnell zu erfassen, zu kategorisieren und zur Bearbeitung zu verteilen
- Nachhalten der Kundenanliegen über die verschiedenen Auswertungen

## UNSERE DIENSTLEISTUNGEN



### SUPPORT (KOSTENFREI)

- Support-Hotline (0331 87 00 421) oder E-Mail (support@prof4.net)
- Richtige Adresse für technische Störungen
- Begleitung und Unterstützung bei Hürden
- Hilfestellung zu konkreten Anliegen

### BEAUFTRAGUNGEN (GEGEN AUFWAND)

- Erstellung von individuellen Inhalten (Filter, Briefe, NL, Form., etc.)
- Erwerb weiterer Dienstleistungen (Schulungen, Workshops, Webinare, eLearning-Zugänge, etc.)
- Erwerb weiterer Produkte (Schnittstellen, Lizenzen oder Module)
- Individuelle Anpassungen in CATCH

PROF4NET

45

## KONTAKTDATEN

<b>Prof4Net GmbH</b> Gerlachstr. 47-49 14480 Potsdam	www.prof4.net support@prof4.net 0331 – 87 00 421
--	--

PROF4NET

46